

# Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan vuosi 2024

Turvaamme  
asukkaiden  
palvelut kaikissa  
oloissa

Helsinkiäisten hyvinvoinnin,  
terveyden ja turvallisuuden  
ylläpitäminen on perustehtävämme.  
Tästä emme tingi, vaan turvaamme  
asukkaiden palvelut kaikissa oloissa.

## Sisältö

Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta helsinkiläisille vahvalla osaamisella ja yhteistyöllä.....	2	Miljoonia asiakaskohtauisia.....	9
Näin järjestämme palvelut.....	3	Kehitimme määrätietoisesti palveluja .....	10
Tätä tavoittelemme 2023–2025 ....	4	Kuuntelimme asukkaita ja asiakkaitamme .....	13
Hyvän elämän tekijät .....	5	Kestävästi kehittyvät palvelut.....	14
Kestävää taloutta haasteellisessa toimintaympäristössä .....	6	Organisaatiomme .....	15

# Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta helsinkiläisille vahvalla osaamisella ja yhteistyöllä

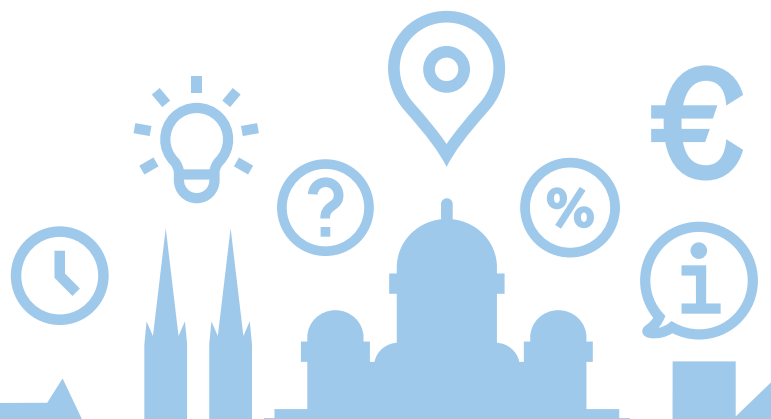
Kohtaamme palveluissamme helsinkiläisiä monta miljoonaa kertaa vuosittain. Seuraamme asiakkaiden kokemusta palveluistamme esimerkiksi suositteluindeksillä (NPS), joka vuonna 2024 oli mittaushistoriamme korkein. Kaikkein korkeimmat suosittelulukemat saimme sisätautien poliklinikan, palvelukeskusten ja perhekeskusten asiakkailta.

Vuoden 2024 talous oli rahoituksen näkökulmasta tiukka. Olemme osa Helsingin kaupunkia, mutta rahoituksemme tulee suoraan valtiolta. Helsingin kaupunki ei voi kohdentaa meille lisärahoitusta, vaan meidän tulee itse löytää keinot lisätä tarvittaessa taloudellista liikkumavaramme. Toteutimmekin määrätietoisesti muutosohjelmaa, jonka avulla olemme onnistuneet sopeuttamaan talouttamme jo lähes 70 miljoonalla eurolla.

Jatkoimme työtä henkilöstön veto- ja pitovoiman edistämiseksi. Henkilöstökyselyn tulokset olivatkin erinomaisella tasolla ja 79 prosenttia henkilöstöstämme suosittelisi meitä työnantajana.

Vahvistimme myös yhteistyötä ja kumppanuutta Uudenmaan hyvinvointialueiden ja HUSin kanssa, jotta palvelumme vastaavat yhä paremmin asukkaiden tarpeisiin.

**Juha Jolkkonen**  
toimialajohtaja



## Näin järjestämme palvelut

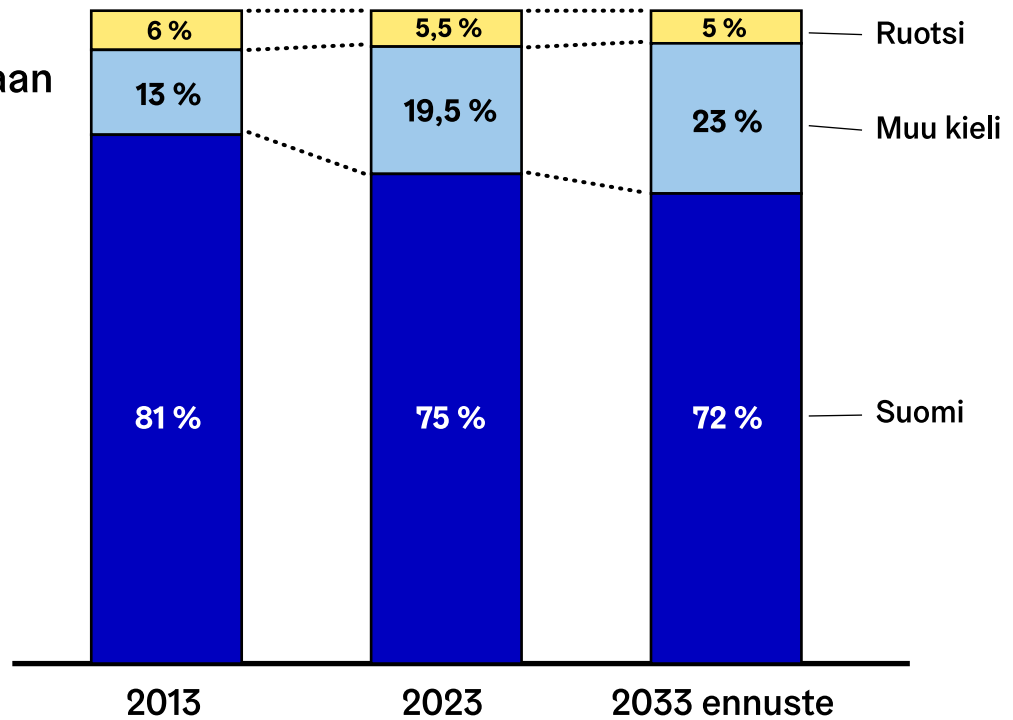
Järjestämme palveluja  
**675 000** helsinkiläiselle.

Toimintaamme ohjaavat  
**kaupunkistrategia, palvelustrategia**  
ja **pelastustoimen palvelutaso-**  
**päätös**. Palvelustrategian lähtö-  
kohtana on, että Helsingin sosiaali-,

terveys- ja pelastustoimialan  
palvelut vastaavat entistä paremmin  
asukkaiden tarpeisiin.

Palvelustrategiassa kuvataan,  
miten varmistamme kaupunki-  
laisille yhdenvertaiset, toimivat ja  
laadukkaat palvelut.

### Helsinkiläiset äidinkielen mukaan 2013–2033



**675 000**  
asukasta



**78 %**

väestönkasvusta  
viimeisen 10 vuoden  
aikana on lähtöisin  
muualta Suomesta  
ja maailmalta



**144**

rekisteröityä  
äidinkieltä  
vuonna 2024

Järjestämme helsinkiläisille lain edellyttämät sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut.



Toteutamme palveluja aiempaa suunnitelmallisemmin, jotta ne riittävät kaikille niitä tarvitseville.

Osan palveluista tuotamme itse, ja osan hankimme yksityisiltä tai kolmannen sektorin palveluntuottajilta.



Valtio rahoittaa lain edellyttämät sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen palvelut.

Johdamme, seuraamme ja ohjaamme palveluja jatkossa yhä enemmän kokonaisuutena.



Käytämme rahaa taloudellisesti, vastuullisesti ja vaikuttavasti. Tarjoamme parhaat mahdolliset palvelut sillä rahalla, joka Helsingillä on käytettävissä.

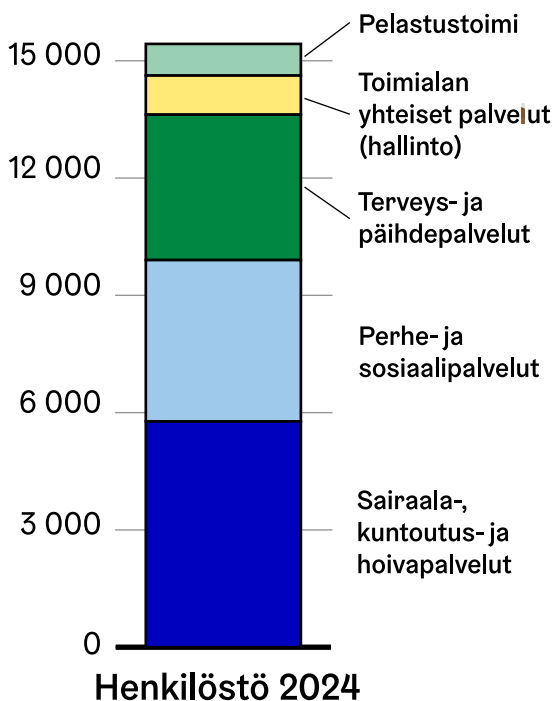
## Tätä tavoittelemme 2023–2025

- Palveluja tarjoaa **hyvinvoiva, osaava ja riittävä henkilöstö**.
- Palvelut saa **nopeasti ja sujuvasti**.
- Kaikki palvelumme ovat **laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia** riippumatta siitä, mikä taho ne tuottaa.
- Järjestämme palvelut **suunnitelmallisesti, taloudellisesti ja läpinäkyvästi**.
- Tarjoamme **yhdenvertaiset suomen- ja ruotsinkieliset** palvelut.
- Tunnistamme asukkaiden **palvelutarpeet**.
- **Kuuntelemme** asiakkaita ja ohjaamme heidät **oikeaan palveluun**.
- **Digitaaliset yhteydenottokanavat** ovat käytössä ympäri vuorokauden. Vastaamme niiden kautta tuleviin yhteydenottoihin **kahden arkipäivän kuluessa**. Varmistamme sujuvat palvelut myös niille asiakkaille, jotka eivät käytä digitaalisia palveluja.

## Hyvän elämän tekijät

**15 000** aitojen tekojen ja kohtaamisten ammattilaista työskenteli meillä vuoden 2024 lopussa.

**79 %** henkilöstämme suosittelisi meitä työnantajana. Henkilöstökyselyn mukaan merkityksellinen työ ja toimivat työyhteisöt ovat vahvuuksiamme. Lähiesihenkilöidemme



toiminta koetaan oikeudenmukaisena ja valmentavan johtamisen taitomme ovat hyvällä tasolla.

**78 000** koulutuskertaa: työntekijämme olivat koulutuksessa keskimäärin 2,9 päivää vuoden aikana.

Kaikille ulkomailta rekrytoituille laadittiin **kielikoulutussuunnitelma ja pätevyymissuunnitelma**. Ulkomailta rekrytoinneissa otettiin käyttöön uudet eettiset ohjeet.

**13 500** hakijaa enemmän kuin vuonna 2023: vetovoimamme on parantunut ja avointen työpaikkojen hakijamäärät nousivat erityisesti työvoimapula-ammateissa.

Myös pitovoimamme on parantunut ja vakinaisesta työsuhteesta lähdettiin pois aiempaa harvemmin (**lähtövaihtuvuus 10 %**).

Palvelukokonaisuus 2024	Henkilöstömäärä	Prosenttia
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	5 846	38 %
Perhe- ja sosiaalipalvelut	4 095	27 %
Terveys- ja päihdepalvelut	3 714	24 %
Toimialan yhteiset palvelut	981	6 %
Pelastustoimi	798	5 %
<b>Yhteensä</b>	<b>15 434</b>	<b>100 %</b>

Taulukko 1. Henkilöstömäärä 31.12.2024

# Kestävää taloutta haasteellisessa toimintaympäristössä

Järjestämiemme palvelujen kokonaisrahoitus muodostui valtionrahoituksesta, asiakasmaksutuloista ja muista toimintatuotoista, kuten hankeavustuksista.

Hyvää tilikauden tulosta edesauttoi HUS-yhtymän ennakoitua pienempi laskutus sekä oma muutosohjelmamme.

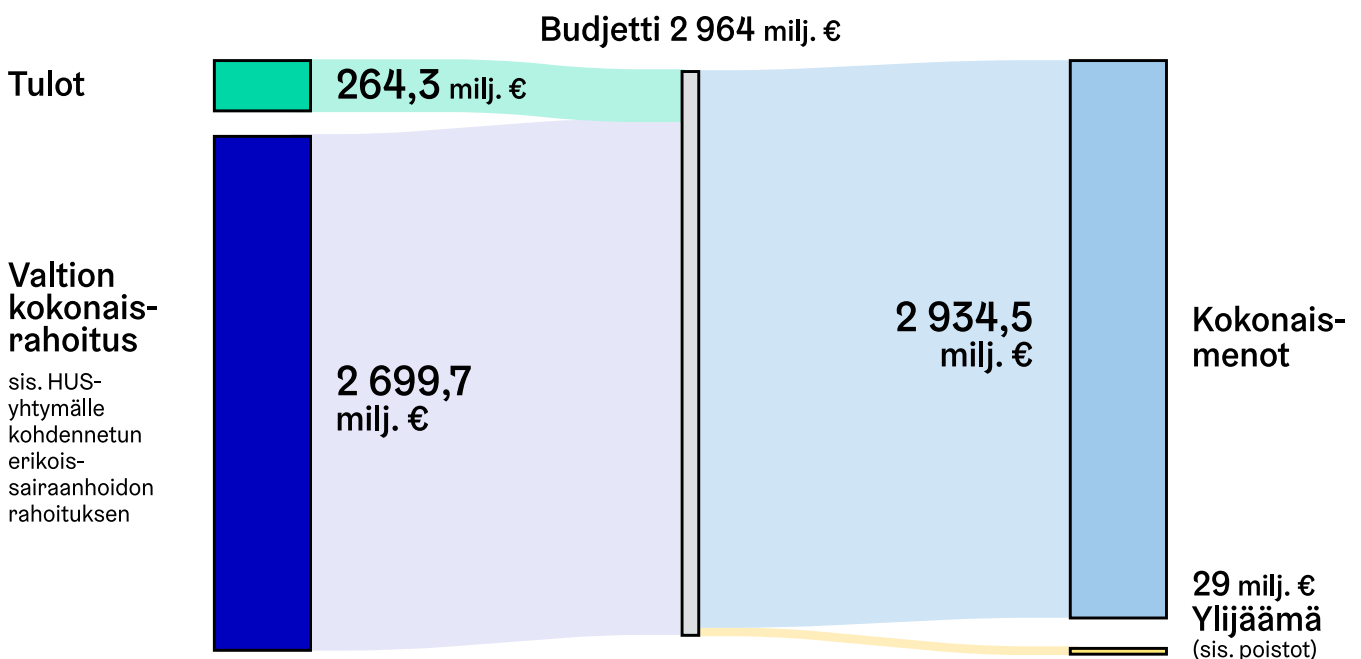
## Muutosohjelma tasa-painottaa talouttamme

Toteutamme talouden tasapainottamiseksi muutosohjelmaa, joka ulottuu vuoden 2026 loppuun.

Muutosohjelmalla tavoittelemme **100 miljoonan euron** sopeutusta.

Saavutimme tästä tavoitteesta **68 miljoonaa euroa** vuosina 2023 ja 2024.

- **Tiivistimme tilankäyttöä:** luovuimme lisääntyneen etätyön vuoksi osasta toimistotiloja.
- **Vähensimme vuokratyövoiman käyttöä:** vuokratyövoiman kustannukset olivat 10 miljoonaa euroa pienemmät kuin vuonna 2023.
- **Lisäsimme tuloja** nostamalla asiakasmaksuja ja kehittämällä toimivampia ja kustannustehokkaampia tuotantotapoja, kuten digi- ja etäpalveluja.
- Aloitimme **talouden koulutusohjelman** koko henkilöstölle.



## Palvelutuotanto perustuu vahvaan monituottajamalliin

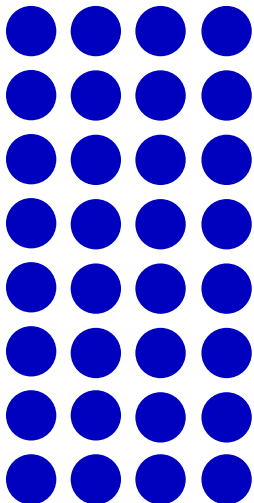
Keskeisin kumppanimme on HUS-yhtymä, joka tuottaa meille valtaosan erikoissairaanhoidon palveluista.

Palvelurakenteemme perustuu vahvaan monituottajamalliin laajan kumppaniverkostomme kanssa.

Eroamme tässä Uudenmaan hyvinvointialueiden kanssa muista hyvinvointialueista. Muut hyvinvointialueet tuottavat erikoissairaanhoidon itse ja sen kustannukset näkyvät hyvinvointialueen omina kustannuksina. Helsingissä ja Uudellamaalla nämä kustannukset näkyvät ostopalveluina.

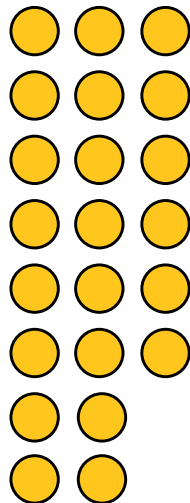
### Ostot 2024 sis. sote-palvelut, tavarat, muut palvelut ja IT-järjestelmät

45 %



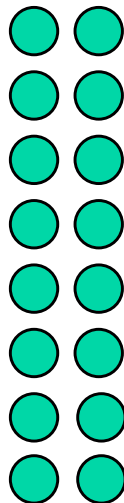
**HUS-yhtymä**  
799 milj. €

30 %



**Ulkoinen toimittaja**  
547 milj. €

23 %



**Kaupungin sisäiset sidosyksikkö-hankinnat**  
407 milj. €

1 %



**Muut kunnat ja kuntayhtymät**  
19,9 milj. €

Yhteensä  
**1,79**  
mrd. €

## Vankkaa hankintaosaamista

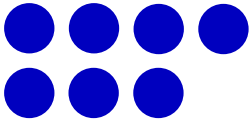
Monituottajamalli edellyttää meiltä vankkaa hankintaosaamista sekä oman ja ostetun palveluntuotannon ohjausta ja valvontaa. Merkittävä osa hankinnoistamme on erilaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden hankintaa. Vuonna 2024 hankimme ostopalveluja mm. kotihoitoon, asiakaskuljetuksiin, päihdepalveluihin sekä lastensuojeluun.

### Valmistuneet hankinnat 2024 sis. dynaamisten menettelyjen avaukset

**40 %**

**Sote-palvelut**

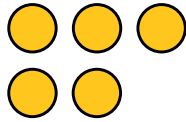
165 milj. €



**29 %**

**Muut palvelut**

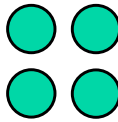
119 milj. €



**23 %**

**Tavarat**

95 milj. €



**8 %**

**Järjestelmät**

33 milj. €



Yht.  
**412** milj. €  
**88** kpl

(ennakoitu)



1 300  
sopimusta



830  
sopimus-  
kumppania



1,2 mrd. €  
sopimus-  
kanta



28  
palvelu-  
seteliä

### Suurimmat voimassa olevat sopimuskokonaisuudet



Vammaisten  
asumispalvelut

420 milj. €



Ikäntyneiden ympäri-  
vuorokautinen palveluasuminen

280 milj. €



Lastensuojelun ympäri-  
vuorokautiset palvelut

228 milj. €



Kotihoidon  
asiakaspalvelut

120 milj. €



Asiakaskuljetusten liikennöinti

110 milj. €





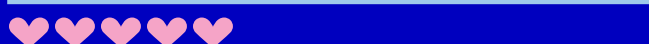


# Miljoonia asiakas kohtaamisia

Helsinki

## Terveysasemat ja hammashoito

käynnit ja muu asiointi


	
Terveysaseman hoitaja	1 375 195
	
Terveysaseman lääkäri	874 994
	
Hammashoito	480 650

## Neuvola, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto

### Äitiys- ja lastenneuvola

	käynnit	192 278
	etäkontaktit	104 206

### Koulu- ja opiskelijaterveydenhuolto

	kouluterveydenhuolto	80 736
	opiskeluterveydenhuolto	37 832
	käynnit yht. (ei sis. kuraattoreita)	118 568

## Mielenterveys- ja päihdepalvelut

Psykiatrian avohoito, käynnit ja muu asiointi	272 965
Psykiatrian vuodeosastohoitopäivät	57 707
Polikliininen päihdehuolto, käynnit	45 216
Päihdehuollon laitoshoido, hoitovuorokaudet	22 648
Mielenterveysasiakkaiden asumispalvelut, vrk	794 474
Asunnottomien asumispalvelut, vrk	743 400

## Pelastuslaitos

Palo- ja pelastustehtävät	7 943
Ensihoitotehtävää	52 961
Onnettomuuksien ehkäisyn valvonnalliset tehtävät	7 995

## Ikäntyneiden palvelut ja Helsingin sairaala

Palvelutarpeen arvioinnit	11 200
Kotihoito, käynnit ja muu asiointi	3 659 000
Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoito, vrk (palvelu- ja laitosasuminen)	1 582 500
Somaattinen sairaanhoito, päättyneet hoitajakset	11 200

## Lastensuojelu, aikuissosiaalityö ja vammaispalvelut

Kodin ulkopuolelle sijoitettujen 0–18v. lasten ja nuorten lkm	1 853
Aikuissosiaalityön asiakkaita	18 410
Vammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen, vrk	306 177
Vammaispalvelujen asiakkaita, lkm	14 868

# Kehitimme määrätietoisesti palveluja

## TOP 10 onnistumiset asiakaspalveluissa

1. Seläitimme **hoitojonot suun terveydenhuollossa.**
2. Paransimme **koulu- ja opiskelu-terveydenhuollon palveluja.**
3. Nuorten mielen hyvinvointi: **hoitoon pääsy nopeutui**, nuorille julkaistiin tietopaketti [hel.fi/nuortenmieli](https://hel.fi/nuortenmieli).
4. Geriatriset konsultaatiot ja liikkuvan hoitajan LiiHon käyttö **vähensivät iäkkäiden ensihoitohälytyksiä ja päivystyskäyntejä.**
5. **HUSista pääsee entistä nopeammin jatkohoitoon Helsingin sairaalaan.**
6. Käynnistimme ikääntyneiden **mielenterveys- ja päihdepalveluihin kuntoutus- ja vertaistukiryhmät.**
7. **Synnyttäneiden palvelupolku -toimintamalli** otettiin käyttöön yhteistyössä HUSin kanssa. Samalla uudistettiin perhevalmennusta.
8. **Lastensuojelussa ja lapsiperheiden erityispalveluissa** otettiin käyttöön **palautetietoinen työskentelymalli**: jatkotapaamisia muokataan asiakaspalautteen pohjalta mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeita vastaavaksi.
9. **Pelastuskoulu** siirtyi valtion rahoittamaksi 2024 vuoden alusta, **opiskelijamäärä kaksinkertaistetaan.**
10. Kehitimme kaupungin **väestönsuojeluun varautumista.**

## Avasimme uusia palveluja

- Helsingin diabeteskeskus
- Keskustan Mieppi
- Siltamäen vaativan tuen yksikkö (vammaispalvelut)
- Ikääntyneiden perhehoito
- Kontulan pelastusasema

## Teknologiaa palvelun tukena

- MedicubeX-itsemittauspiste otettiin käyttöön Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa
- **Sähköinen asiointi lisääntyi**
  - **24,7 miljoonaa** asiakaskontaktia Maisa-asiakasportaalissa
  - **7 103** videovastaanottoa Maisassa
  - **156 700** oirearviota Omaolo-palvelussa
  - **72 200** chat-kontaktia ja chatbot-keskustelua
  - **70 %** helsinkiläistä käyttää Maisa-palvelua
  - **18 %** kotihoidon asiakkaista saa kotikäyntien lisäksi myös etähoitoa



## Toimintamallit

Helsingissä on jo usean vuoden ajan kehitetty palveluja kolmen toimintamallin kautta: terveys- ja hyvinvointikeskus, perhekeskus ja senioripalvelut.

### Perhekeskus

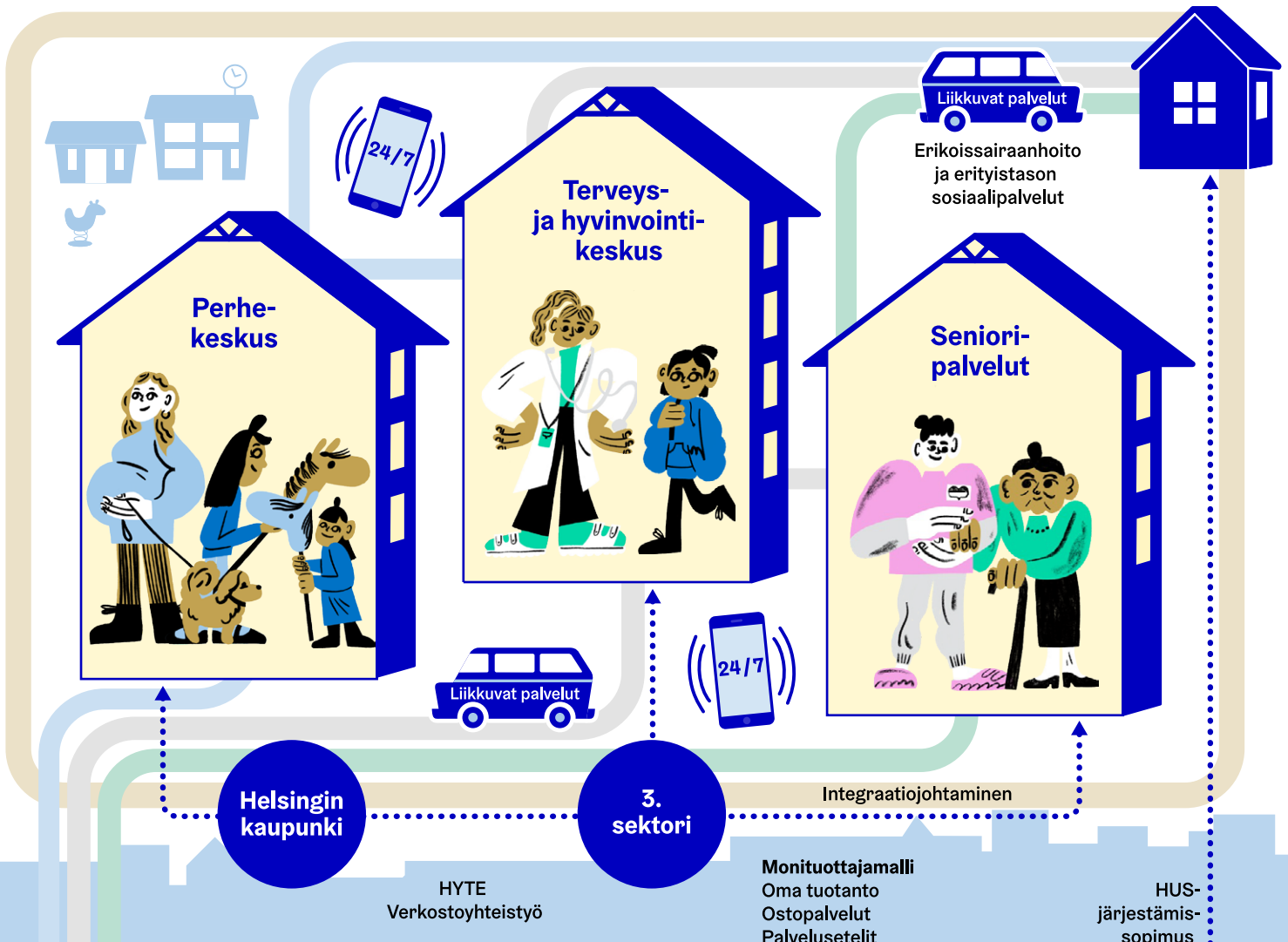
- äitiys- ja lastenneuvola
- perheneuvola
- neuvolapsykologi
- lapsiperheiden kotipalvelu ja sosiaaliohjaus
- lasten puhe-, fysio- ja toimintaterapia
- terapeutin vauvaperhetyö
- lastensuojelun perhetyö
- hammashoito

### Terveys- ja hyvinvointikeskus

- terveysasema
- hammashoitola
- mielenterveys- ja päihdepalveluja
- fysioterapia ja toimintaterapia
- sosiaalipalveluja
- Seniori-info
- vammaispalveluja
- laboratorio

### Senioripalvelut

- Seniori-info, ohjausta ja neuvontaa
- palvelukeskukset, avoimia kohtaamispaikkoja, päivätoimintaa
- kotihoito
- omaishoitajille apua
- ympärivuorokautista asumista ja hoitoa seniorikeskuksissa ja palvelutaloissa



## Kestävää kasvua

Kestävän kasvun ohjelman rahoituksella (7 milj. euroa) tuimme palvelujen uudistamista yhteistyössä HUSin, kunta-Helsingin ja HyTe ry:n kanssa.

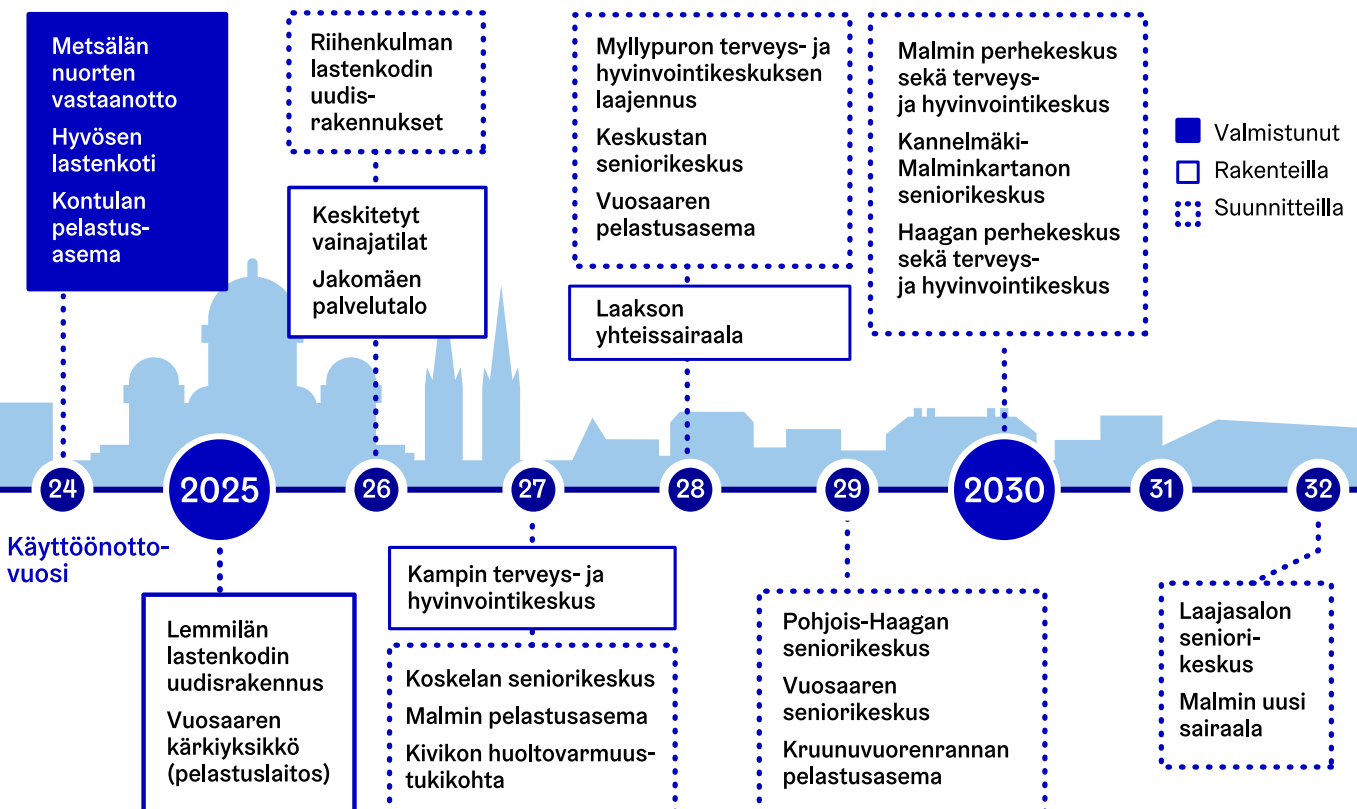
Esimerkiksi:

**Pilotoimme 21 toimintamallia,** palveluketjua ja -kokonaisuutta, esimerkiksi ikääntyneiden perhehoitoa ja raskausdiabeteksen jälkiseurannan digimallia.

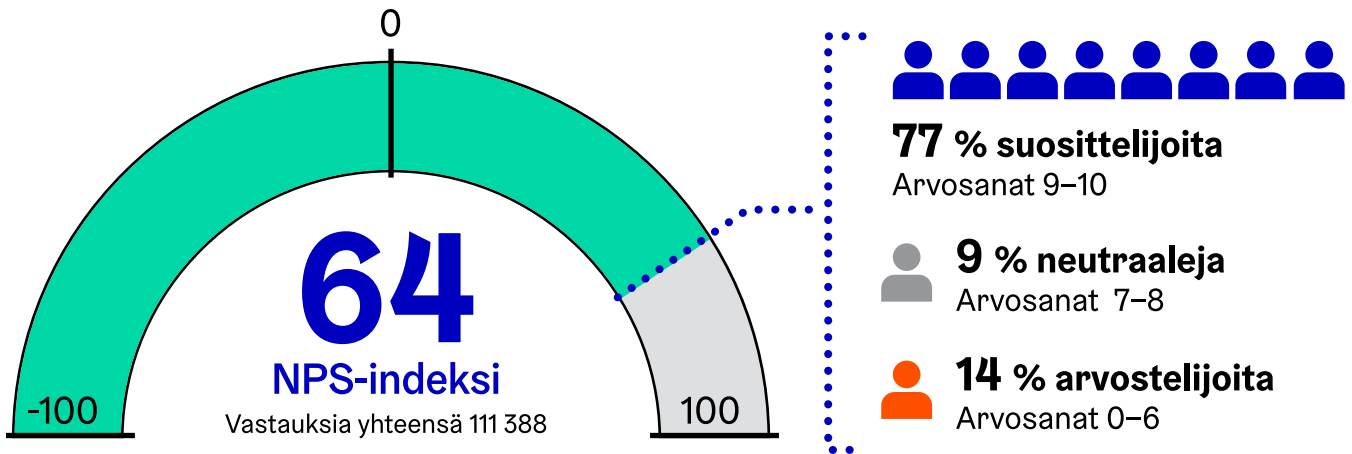
Rakensimme **hyvinvoinnin ja terveyden monialaisen palvelukonseptin.**

Selvitimme potilas- ja asiakastietojärjestelmään tehtävien kirjausten nykytilan ja **laadimme suositukset kirjausten laadun parantamiselle.**

## Rakenteilla ja suunnitteilla olevia palvelupisteitä



## Kuuntelimme asukkaita ja asiakkaitamme



### Palvelujemme suositteluindeksi oli 64.

Tulos parani selvästi edellisvuodesta (v. 2023= 58, eli nousua edellisestä vuodesta +6).

Suositteluindeksi (NPS) mitataan kysymällä asiakkaiden suositteluhalukkuutta asteikolla 0–10. NPS suositteluindeksin arvo on välillä -100 ja +100 välillä. Arvoa 50 pidetään erinomaisena tuloksena.



**111 388**

asioinnin jälkeen annettua palautetta 349 eri toimipisteestä



**3 865**

asiakaspalautetta hel.fi-verkkosivujen palautepalveluun



**4 982**

Maisa-sovelluksessa annettua palautetta



**146** kokemusasiantuntijaa

- **80** terveys- ja päihdepalveluissa
- **46** perhe- ja sosiaalipalveluissa
- **20** sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa



**13** asukasilta



**72** asiakasfoorumien ja -neuvoston tapaamista palvelukeskuksissa. Lukuisia asiakasraatien tapaamisia ja yhteiskehittämisen työpajoja.

Teimme lokakuussa 2024 sosiaali- ja terveystoimialan koskevan asukaskyselyn, johon vastasi 2604 helsinkiläistä.

### Vastaajille tärkeimpiä asioita:

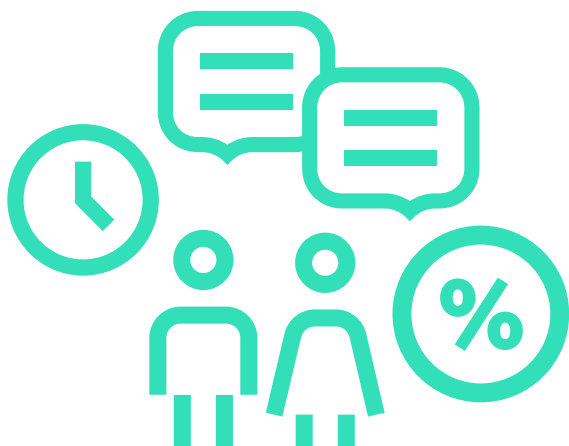
- Palvelu on laadukasta, edullista tai maksutonta ja sitä saa nopeasti.
- Ammattilaiset tuntevat asiakkaan tilanteen ennalta, kun palveluja käyttää usein.
- Palvelu sijaitsee sujuvien kulkuyhteyksien päässä tai lähellä asuinpaikkaa. Samassa paikassa voi hoitaa monta asiaa kerralla.
- Työikäisille on vastaanottoaikoja myös iltaisin.

### Vastaajien ajatuksia asiointikanavista:

- Maisaa ja puhelinsoittoa toimipisteeseen pidettiin hyödyllisimpinä tiedonsaanti- ja yhteydenottokanavina.
- Puolet vastaajista asioi mieluiten paikan päällä.
- Puolet vastaajista haluaa käyttää digikanavia silloin, kun paikan päällä asiointi ei ole tarpeen.

## Kestävästi kehittyvät palvelut

- 332 henkilöautostamme sähköautoja oli **79, eli 24 %**. Vuonna 2023 osuus oli 19 %.
- Jo **neljännelle pelastusasemalle asennettiin aurinkopaneelit**. Energiantuotanto kaikilta asemilta oli yhteensä **163,3 MWh**
- **298** kemikaali- ja öljyvahingon torjuntaa.
- Hankinnoista **26 %** sisälsi sosiaalisen vastuun kriteerejä ja **46 %** ympäristövastuullisuus-kriteerejä
- Materiaalihyötykäyttöön lajitellun muovin määrä kasvoi **20 %** ja oli nyt **118 tonnia**
- Aikuissosiaalityön työtoiminnassa
  - kunnostettiin takaisin käyttö-kuntoon **111 pöytätietokonetta** ja **352 läppäriä**
  - myytiin **180 kierrätyspolkupyörää**
  - valmistettiin **5 016 lounasannosta hävikkiruosta**
  - kudottiin **165 räsymattoja**.



# Organisaatiomme

Toimialamme tärkeimmistä päätöksistä vastaa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta.

Lautakunnassa on 13 jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Lautakunnan puheenjohtajana toimi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan apulaispormestari Daniel Sazonov.

Lautakunnalla on kaksi jaostoa: yksilöasioiden jaosto ja pelastusjaosto.

